

Traiter les réclamations et préserver la relation

Présentation

Cette formation vous permettra de préparer et de piloter le traitement des réclamations de vos clients pour restaurer leur confiance et leur satisfaction.

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

- Gagner en efficacité dans le traitement écrit et oral des réclamations
- Réussir le traitement ajusté pour chaque réclamation
- Rétablir la confiance et la satisfaction des clients mécontents tout en préservant sa sérénité

Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Public

- Commerciaux, responsables ADV, SAV et tous collaborateurs de l'entreprise ayant à traiter des réclamations internes et externes

Programme de la formation

Quels sont les enjeux de la réclamation client ?

- Les attentes des clients et la position de l'entreprise
- Outil : la grille d'analyse des réponses
- Atelier : échange d'expériences
- **Atelier pratique : si j'étais le client...**

Comment convertir le traitement de la réclamation en avantage pour mon entreprise ?

- Les 7 attentes du client réclamant



- Les outils : utiliser le " Carré Magique » pour décrypter la réclamation. Les normes existantes
- La méthode RADI : analyse de la réclamation et de l'état d'esprit du client

Comment la qualité de la relation peut-elle contribuer à redonner confiance au client mécontent ?

- L'écoute comme outil d'apaisement et de construction du dialogue
- Les postures selon la relation BtoB ou BtoC
- La méthode pour se protéger des agressions
- **Atelier : la réactivité souhaitée par les clients et l'entreprise**

Quelles sont les particularités du traitement des réclamations par téléphone ?

- Les caractéristiques de la voix et les moyens de la maîtriser
- Les clés de la gestion des cas difficiles
- La méthode TOP (Traiter les Objections Positivement)
- **Entraînement : simulations enregistrées de cas concrets**

Comment traiter les réclamations par écrit ?

- Comprendre le contexte de la réclamation et le ressenti du client à la lecture d'un écrit
- Comment structurer sa réponse ?
- La méthode : manifester de l'empathie par écrit, c'est possible !
- **Exercices pratiques en ateliers : rédaction à partir de cas réels**

Organisation

Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes.

Moyens pédagogiques et techniques

- Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
- Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.

- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux de Softeam, les stagiaires sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un carnet de notes est offert. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation :

- Recueil des besoins : permet de récolter des informations sur le stagiaire (profil, formation, attentes particulières, ...).
- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis via des questions orales, exercices / projet fil rouge, des QCM, des cas pratiques et mises en situation.

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation du formateur des compétences acquises par les stagiaires.
- Questionnaire de satisfaction à chaud : permet de connaître le ressenti des stagiaires à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid : permet d'évaluer les apports réels de la formation et leurs mises en application au quotidien.

Accessibilité

Cette formation est **accessible** aux personnes en situation de handicap, consultez-nous pour plus d'informations.